



PEMERINTAH KABUPATEN CIREBON
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Sunan Drajat No. 01 Telp/ Fax (0231) 323631
Website : dpmptsp.cirebonkab.go.id / email : dspmptsp@cirebonkab.go.id
SUMBER - 45611

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN CIREBON**

Nomor : 503/122g /DPMPTSP.
Lampiran : 3 (Tiga) lampiran.

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN CIREBON

Menimbang :

- a. Bahwa pengaduan masyarakat terhadap perizinan merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
- b. Bahwa pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran dapat dipergunakan sebagai bahan peningkatan kinerja Aparatur Sipil Negara dalam peningkatan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat;
- c. Bahwa agar penanganan pengaduan perizinan dapat berjalan dengan baik untuk mewujudkan kinerja pelayanan yang optimal, maka dipandang perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Perizinan yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon.

Mengingat :

1. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik.
2. Undang – undang Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014, tanggal 15 Januari 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN);
3. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014, tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005, tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan (Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
5. Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 9 Tahun 2016, tentang Penetapan urusan pemerintahan konkuren yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten Cirebon. Seri D.5);
6. Peraturan Bupati Cirebon Nomor 20 Tahun 2021 Seri D, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi serta Tata Perangkat Daerah Kabupaten Cirebon;
7. Peraturan Bupati Cirebon Nomor 25 Tahun 2022, tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Memperhatikan :

1. Keputusan Menteri Negara Pandayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/07/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
2. Keputusan Menteri Negara Pandayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004, tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Keputusan Menteri Negara Pandayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009, tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- PERTAMA** : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Perizinan off-line dan on-line Kabupaten Cirebon.
- KEDUA** : Pelayanan Penanganan Pengaduan Perizinan dimaksud diktum kesatu dilakukan oleh petugas pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), seperti terlampir dalam keputusan ini.
- KETIGA** : Keputusan ini mencabut Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Nomor 503/ 4415/ DPMPTSP Tahun 2018. Dan Keputusan mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan di adakan perbaikan dan perubahan sebagaimana mestinya apabila dipandang perlu.

Di tetapkan : di Sumber
Pada Tanggal : September 2022

KEPALA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN CIREBON,




DEDE SUDIONO, ST., M.Si

Pembina TK I

NIP. 197004 200312 1 004



PEMERINTAH KABUPATEN CIREBON

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jalan Sunan Drajat No. 01 Sumber	Nomor SOP	503/122g/DPMP/TSP.
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	<p>KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN CIREBON</p>  <p><u>DEDE SUDIOONO, ST., M.Si</u> Pembina TK I NIP. 197004 200312 1 004</p>
Nama SOP		Penanganan Pengaduan Perizinan

Dasar Hukum	Kualifikasi Layanan
<ol style="list-style-type: none">1. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik.2. Peraturan Pemerintahan Nomor 68 Tahun 1999, tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara.3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006, tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomer 20 Tahun 2008, tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu.5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2002, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.	<ol style="list-style-type: none">1. Terlayannya Pengaduan Masyarakat.2. Teratasinya Penanganan Pengaduan Perizinan Non Perizinan Masyarakat.



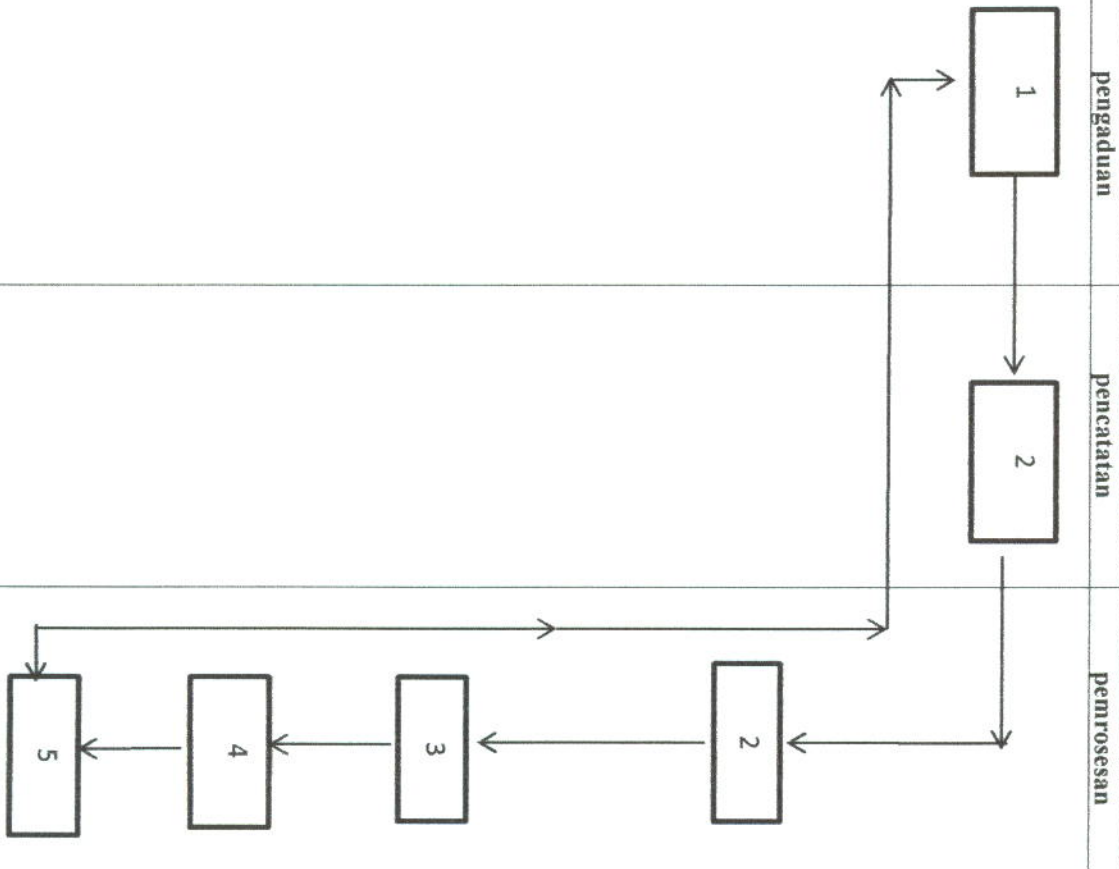
<p>6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/118/M.PAN/8/2004, tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.</p> <p>7. Peraturan Bupati Cirebon No. 20 Tahun 2021 Seri D tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas & Fungsi Serta tata kerja Perangkat Daerah Kabupaten Cirebon</p> <p>8. Peraturan Bupati No.25 Tahun 2022 tentang Tugas, Fungsi & Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon</p>	
<p style="text-align: center;">Maksud dan Tujuan</p> <p>1. Maksud</p> <p>2. Tujuan</p>	<p style="text-align: center;">Deskripsi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuan bagi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon dalam penanganan pengaduan perizinan masyarakat. - Penanganan pengaduan perizinan dapat dengan cepat dan tepat ditangani dalam rangka mendukung terwujudnya pelayanan perizinan di DPMPPTSP Kabupaten Cirebon secara Prima, mudah, cepat dan transparan
<p style="text-align: center;">Keterkaitan</p>	<p style="text-align: center;">Sarana dan Prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan secara lisan 2. Pengaduan atau media kotak pengaduan 3. Pengaduan melalui telepon atau WA. 4. Pengaduan melalui Pengaduan On-Line 5. Pengaduan melalui surat atau media elektronik
<p style="text-align: center;">Peringatan</p>	<p style="text-align: center;">Pencatatan dan Pendanaan</p>

		<p>kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan kode jenis masalah, yakni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Penyalahgunaan wewenang ✓ Pelayanan Masyarakat ✓ Pungutan Liar (Pungli) ✓ Pertanahan atau perumahan ✓ Tatalaksana Pemerintahan atau Birokrasi
<p>3. Tindaklanjut Pengaduan</p>	<p>1. Pengaduan tidak berkadar pengawasan.</p>	<p>1. Ditindaklanjuti setiap Triwulan, dan dibahas dalam sebuah rapat internal tim penanganan pengaduan perizinan Kabupaten Cirebon, untuk menentukan bentuk tindak lanjut tersebut dituangkan dalam buku laporan hasil penanganan pengaduan perizinan masyarakat yang didalamnya juga terdapat laporan hasil penanganan pengaduan yang berkadar pengawasan.</p>

SOP : TINDAK LANJUT DAN PEMANTAUAN PENGADUAN PERIZINAN MASYARAKAT

Pelaksanaan Kegiatan	Uraian Kegiatan	Tindakan Operasional Teknis
<p>1. Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan/ Penelitian</p>	<p>1. Memantau hasil pemeriksaan pengaduan terhadap pelapor</p>	<p>1. Apabila hasil pengaduan tidak terbukti kebenarannya pejabat yang diberi wewenang menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor, dan selama pengaduan masih dalam proses penanganan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berkewajiban melindungi pelapor.</p> <p>2. Apabila hasil pemeriksaan mengandung kebenaran, maka pimpinan instansi atau pejabat yang berwenang segera mengambil tindakan sesuai dengan prosedur dan perundang-undangan yang berlaku</p>
<p>3. Manfaat Hasil Penanganan Pengaduan Perizinan</p>	<p>1. Mencatat Manfaat hasil penanganan pengaduan perizinan</p>	<p>1. Menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat sebagai control social secara sehat dan mencegah timbulnya main hakim sendiri</p> <p>2. Barometer kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah</p> <p>3. Membangun citra aparatur pemerintah dalam memperbaiki kelemahan pengorganisasian.</p>

Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Pengaduan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) KABUPATEN CIREBON

Pelaksana kegiatan	Alur kegiatan			Uraian kegiatan	Batas waktu	keterangan
	pengaduan	pencahataan	pemrosesan			
Pelapor						
Petugas loket Pengaduan						
Sub Koordinator Pengaduan				<p>1. Pelapor mengisi formulir pengaduan dan menyerahkan ke loket pengaduan</p> <p>2. Petugas loket menerima pengaduan, mencatat, mengentri data, dan menyerahkan data pengaduan/ mengantar orangnya ke Sub Koordinator Pengaduan</p> <p>3. Sub Koordinator Pengaduan, mengolah, mengkaji berkas pengaduan yang masuk dari loket pengaduan dan melaporkan kepada Koordinator Penyuluhan dan Pengaduan</p> <p>4. Koordinator memberikan solusi dan membuat surat jawaban, dan memerintahkan Sub Koordinator Pengaduan untuk membuat surat jawaban dan memaraf surat jawaban tersebut</p> <p>5. Kepala Dinas menanda tangani jawaban surat pengaduan perizinan, setelah ditanda tangan surat disampaikan lagi ke Sub Koordinator Pengaduan</p>	30 menit	Apabila pengaduan berbentuk surat, maka petugas loket akan menyerahkan resi dan nomor pengaduan
Koordinator penyuluhan dan pengaduan				<p>Petugas loket pengaduan memberikan nomor registrasi dan menyerahkan surat pengaduan yang sudah di disposisi Kepala Dinas</p> <p>Sub Koordinator Pengaduan, mengolah, mengkaji berkas pengaduan yang masuk dari loket pengaduan dan melaporkan kepada Koordinator Penyuluhan dan Pengaduan</p> <p>Koordinator memberikan solusi dan membuat surat jawaban, dan memerintahkan Sub Koordinator Pengaduan untuk membuat surat jawaban dan memaraf surat jawaban tersebut</p> <p>Kepala Dinas menanda tangani jawaban surat pengaduan perizinan, setelah ditanda tangan surat disampaikan lagi ke Sub Koordinator Pengaduan</p>	1 hari	Pelapor menerima surat jawaban penyelesaian pengaduan perizinan dan mengisi formulir pengaduan
Kepala Dinas				<p>Petugas loket pengaduan memberikan nomor registrasi dan menyerahkan surat pengaduan yang sudah di disposisi Kepala Dinas</p> <p>Sub Koordinator Pengaduan, mengolah, mengkaji berkas pengaduan yang masuk dari loket pengaduan dan melaporkan kepada Koordinator Penyuluhan dan Pengaduan</p> <p>Koordinator memberikan solusi dan membuat surat jawaban, dan memerintahkan Sub Koordinator Pengaduan untuk membuat surat jawaban dan memaraf surat jawaban tersebut</p> <p>Kepala Dinas menanda tangani jawaban surat pengaduan perizinan, setelah ditanda tangan surat disampaikan lagi ke Sub Koordinator Pengaduan</p>	1 hari	Setelah mendapat rekomendasi dan kesimpulan, perlu tidaknya di investigasi secara mendalam
				<p>Koordinator memberikan solusi dan membuat surat jawaban, dan memerintahkan Sub Koordinator Pengaduan untuk membuat surat jawaban dan memaraf surat jawaban tersebut</p> <p>Kepala Dinas menanda tangani jawaban surat pengaduan perizinan, setelah ditanda tangan surat disampaikan lagi ke Sub Koordinator Pengaduan</p>	1 hari	Pelapor menerima surat jawaban penyelesaian pengaduan perizinan dan mengisi formulir pengaduan
				<p>Koordinator memberikan solusi dan membuat surat jawaban, dan memerintahkan Sub Koordinator Pengaduan untuk membuat surat jawaban dan memaraf surat jawaban tersebut</p> <p>Kepala Dinas menanda tangani jawaban surat pengaduan perizinan, setelah ditanda tangan surat disampaikan lagi ke Sub Koordinator Pengaduan</p>	1 hari	Pelapor menerima surat jawaban penyelesaian pengaduan perizinan dan mengisi formulir pengaduan
				<p>Koordinator memberikan solusi dan membuat surat jawaban, dan memerintahkan Sub Koordinator Pengaduan untuk membuat surat jawaban dan memaraf surat jawaban tersebut</p> <p>Kepala Dinas menanda tangani jawaban surat pengaduan perizinan, setelah ditanda tangan surat disampaikan lagi ke Sub Koordinator Pengaduan</p>	1 hari	Pelapor menerima surat jawaban penyelesaian pengaduan perizinan dan mengisi formulir pengaduan
				<p>Koordinator memberikan solusi dan membuat surat jawaban, dan memerintahkan Sub Koordinator Pengaduan untuk membuat surat jawaban dan memaraf surat jawaban tersebut</p> <p>Kepala Dinas menanda tangani jawaban surat pengaduan perizinan, setelah ditanda tangan surat disampaikan lagi ke Sub Koordinator Pengaduan</p>	1 hari	Pelapor menerima surat jawaban penyelesaian pengaduan perizinan dan mengisi formulir pengaduan
				<p>Koordinator memberikan solusi dan membuat surat jawaban, dan memerintahkan Sub Koordinator Pengaduan untuk membuat surat jawaban dan memaraf surat jawaban tersebut</p> <p>Kepala Dinas menanda tangani jawaban surat pengaduan perizinan, setelah ditanda tangan surat disampaikan lagi ke Sub Koordinator Pengaduan</p>	1 hari	Pelapor menerima surat jawaban penyelesaian pengaduan perizinan dan mengisi formulir pengaduan

Lampiran : 2 (dua)

Nomor :

Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) KABUPATEN CIREBON

Pelaksana kegiatan	Alur kegiatan			Uraian kegiatan	Batas waktu	keterangan
	pengaduan	pencaatan	pemrosesan			
Pelapor				<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor mengisi formulir pengaduan dan menyerahkan ke loket pengaduan 	30 menit	Apabila pengaduan berbentuk surat, maka petugas loket akan menyerahkan resi dan nomor pengaduan
Petugas loket Pengaduan				<ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas loket menerima pengaduan, mencatat, mengentri data, dan menyerahkan data pengaduan/ mengantar orangnya ke Sub Koordinator Pengaduan 	1 hari	Pelapor menerima surat jawaban penyelesaian pengaduan perizinan dan mengisi formulir
Sub Koordinator pengaduan				<ol style="list-style-type: none"> 3. Sub Koordinator Pengaduan, mengolah, mengkaji berkas pengaduan yang masuk dari loket pengaduan dan melaporkan kepada Koordinator Penyuluhan dan Pengaduan 	1 hari	Setelah mendapat rekomendasi dan kesimpulan, perlu tidaknya di investigasi secara mendalam
Koordinator penyuluhan dan pengaduan				<ol style="list-style-type: none"> 4. Koordinator memberikan solusi/ mengadakan pertemuan dengan mengundang Tim Task Force 5. Membuat Berita Acara dan membuat surat jawaban, dan memerintahkan Sub Koordinator Pengaduan untuk membuat surat jawaban dan memaraf surat jawaban tersebut 	1 hari	Koordinator Penyuluhan dan Pengaduan membuat surat jawaban atas pengaduan
Kepala Dinas				<ol style="list-style-type: none"> 6. Kepala Dinas menanda tangani jawaban surat pengaduan perizinan/Berita Acara, setelah ditanda tangan surat disampaikan lagi ke Sub Koordinator Pengaduan 	1 hari	Surat yang sudah di sahkan dari Sub Koordinator diteruskan ke loket pengaduan

Standar Operasional Prosedur (SOP) ALUR PENGADUAN ON-LINE

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

